Institut de Recherche pour le Développement

Guide Utilisateur de la fonctionnalité filtrage Patron/secrétaire

Version 1.0

Responsable de Projet : Thomas Godin

Conception: OUI ☒ NON ☐

Diffusion au client: OUI ☒ NON ☐

	Rédaction	Revue	Approbation		
Nom	T GODIN				
Date	15/12/08				
Visa					

GRILLE DE REVISION

La présente Grille de révision indique l'objet et la localisation des modifications génératrices du changement d'indice.

N°	Objet	Localisation
1.0	Création du document	INEO Com
1.1		
1.2		
1.3		
1.4		
1.5		

SOMMAIRE

1 INTRODUCTION 4

1.1 PRESENTATION 4

1.2 OBJET DU DOCUMENT 4

2 UTILISATION IPMA POSTE « PATRON » 5

2.1 ICONES DU BANDEAU POSTE PATRON 5

2.2 TOUCHES COTE DROIT 5

2.3 ACTIVER/DESACTIVER LE RENVOI 6

2.4 ACTIVER/DESACTIVER NPD : NE PAS DERANGER 7

2.5 AUTRE MENU DE CONFIGURATION 8

2.6 ACTIVER LE MODE FILTRE 10

2.7 RAPPEL SUR TOUTES LES ICONES 11

3 UTILISATION IPMA POSTE « ASSISTANTE » 13

3.1 TOUCHES COTE DROIT 13

3.2 CONNEXION AU SERVICE « IPMA » 13

3.3 DEROULEMENT D'UN APPEL 15

3.4 DISPONIBLE/INDISPONIBLE 17

3.5 VISUALISATION ET MODIFICATION DE L'ETAT DU POSTE DU PATRON : 18

4 UTILISATION IPMA VIA LOGICIEL ASSISTANT CONSOLE 19

4.1 FENETRES DE L'UTILITAIRE : 20

4.2 CONFIGURATION DES FILTRES INCLUSIFS OU EXCLUSIFS 22

5 INTERFACE WEB UTILISATEUR 24

5.1 MODIFICATION DE VOTRE MOT DE PASSE 25

5.2 CONFIGURATION DE VOTRE LIGNE (OU VOS LIGNES) 26

5.3 CONFIGURATION DES NUMEROS ABREGES(TOUCHES D'APPELS DIRECT SUR VOTRE POSTE) 28

5.4 CONFIGURATION DU CARNET D'ADRESSE PERSONNEL ACCESSIBLE DEPUIS VOTRE POSTE 28

1 INTRODUCTION

1.1 Présentation

La fontionnalité mise en place pour répondre au besoin de filtrage patron/secrétaire est appelée (dans le cadre de l'implémenation sur la plateforme Cisco Unified Communication Manager) IPMA : IP Manager Assistant service

Un assistant Cisco IPMA est un utilisateur qui traite des appels pour un directeur.
Selon sa configuration et son utilisation, Cisco IPMA intercepte automatiquement ou manuellement les appels entrants destinés à un directeur et les redirige vers une autre cible; laquelle peut être l'assistant du directeur. Les assistants peuvent répondre aux appels que Cisco IPMA redirige vers eux, les transférer, les renvoyer ou les traiter de toute autre manière.

Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) propose des capacités de routage permettant aux directeurs et aux assistants de traiter les appels téléphoniques plus efficacement.
Un seul assistant peut prendre en charge les appels de et jusqu'à cinq directeurs.
En tant qu'assistant, il est possible d'accéder aux fonctions Cisco IPMA de votre ordinateur à l'aide de l'application Assistant Console.
L'application Assistant Console vous permet :

- D'appeler, de répondre à un appel, de le transférer, de le renvoyer, d'y mettre fin ou de le mettre en attente
- D'ajouter des participants à une conférence
- De contrôler les activités d'appel du directeur
- De modifier les fonctions et les paramètres du directeur
- De personnaliser vos outils de traitement des appels.

1.2 Objet du document

Le présent document est divisé en 4 parties :

- L'utilisation des fonctionnalités IPMA depuis le poste « Patron »
- L'utilisation des fonctionnalités IPMA depuis le poste « assistante »
- L'utilisation des fonctionnalités IPMA depuis le logiciel Assistant Console sur le PC de l'assistante
- L'utilisation de l'interface Web utilisateur (tous postes concernés)

2 UTILISATION IPMA POSTE « PATRON »

2.1 Icones du bandeau poste patron

Le texte Sup assitant Activé, vous signale que le logiciel de supervision « IPMA » est activé, les 4 icones vous indique votre mode de configuration.
Elle peuvent être visibles ou barées.

: Indique si une assistante est disponible

: Indique si le mode « filtre » est activé . Le mode filtre permet à une liste de contacts (numéros appelants prédéfinis) de vous joindre sans passer par l'assistante. A moins d'en avoir un besoin précis nous préconisons de désactiver ce filtre

: Indique si vous êtes ou nom en mode « Ne Pas Déranger », qui coupe la sonnerie du téléphone. (cloche barrée = Ne Pas Déranger)

: Indique si le renvoi vers l'assitante est activé

2.2 Touches côté droit

6à 8 touches selon les téléphones, réprésentent vos différentes lignes et « speed dial » (touches raccourci vous permettant d'appeler d'une pression votre correspondant préconfiguré)
Le premier bouton représente votre ligne, le (ou les 2) suivants sont les boutons d'appels de votre (ou vos) assistant(e)(s), les derniers sont à configurer (via l'interface web) à votre convenance.

2.3 Activer/désactiver le renvoi

Appuyer sur la touche ***autres*** pour faire défiler les différents menus des 4 touches sous votre écran.

La touche ***RvAss*** vous permet d'activer/désactiver le renvoi de vos appels vers l'assitante

ACTIF NON-ACTIF

2.4 Activer/désactiver NPD : Ne Pas Déranger

Appuyer sur la touche ***autres*** pour faire défiler les différents menus des 4 touches sous votre écran., et appuyer sur la touche ***NPD*** pour activer/désactiver le mode « ne pas déranger »

2.5 Autre menu de configuration

Pour accéder à l'autre menu de configuration, appuyer sur la touche représentant une petite planète (bouton d'accès aux services) tel que représenté sur l'image suivante :

Sélectionnez le service « Activation service filtrage »

Naviguez dans le menu avec les flèches du « pad »

Vous pouvez dans ce menu :

- Activer/ou désactiver le fliltre
- Choisir le mode de filtre (inclusif : liste de tel pouvant vous joindre directement, exclusif :liste de tel ne pouvant pas vous joindre… : mode peu utilisé)
- Choisir votre assistante (si vous en avez plusieurs d'affectées)
- Activer/desactiver la sonnerie d'alerte (en mode renvoi vers assistante vos appels sont signalés par une seule sonnerie)

2.6 Activer le mode filtre

Dans le menu montré ci-dessus, activez le ***Filtre***

pour que le mode filtre (ici inclusif) soit actif, votre bandeau d'utilisation doit être dans l'état suivant :

Dans ce mode les appels sont traités de la façon suivante :

		Inclusif	Liste vide	Arrive chez Assistante
			Numéros dans la liste	Arrive chez le Directeur
			Numéros hors liste	Arrive chez Assistante
		Exclusif	Liste vide	Arrive chez le Directeur
			Numéros dans la liste	Arrive chez Assistante
			Numéros hors liste	Arrive chez le Directeur

En fin de document un tableau général reprend tous les cas de figure.

2.7 Rappel sur toutes les icones

sur Poste Directeur

Filtrage (Activé / Désactivé)	Renvoi vers Assistante	Mode de Filtrage	Liste vide / remplie	Poste sur lequel l'appel aboutit
		Inclusif	Liste vide	Arrivé chez le Directeur
			Numéros dans la liste	Arrivé chez le Directeur
			Numéros hors liste	Arrivé chez le Directeur
		Exclusif	Liste vide	Arrivé chez le Directeur
			Numéros dans la liste	Arrivé chez le Directeur
			Numéros hors liste	Arrivé chez le Directeur
		Inclusif	Liste vide	Arrivé chez Assistante
			Numéros dans la liste	Arrivé chez Assistante
			Numéros hors liste	Arrivé chez Assistante
		Exclusif	Liste vide	Arrivé chez Assistante
			Numéros dans la liste	Arrivé chez Assistante
			Numéros hors liste	Arrivé chez Assistante
		Inclusif	Liste vide	Arrivé chez Assistante
			Numéros dans la liste	Arrivé chez le Directeur
			Numéros hors liste	Arrivé chez Assistante
		Exclusif	Liste vide	Arrivé chez le Directeur
			Numéros dans la liste	Arrivé chez Assistante
			Numéros hors liste	Arrivé chez le Directeur
		Inclusif	Liste vide	Arrivé chez Assistante
			Numéros dans la liste	Arrivé chez Assistante
			Numéros hors liste	Arrivé chez Assistante
		Exclusif	Liste vide	Arrivé chez Assistante
			Numéros dans la liste	Arrivé chez Assistante
			Numéros hors liste	Arrivé chez Assistante

	Ne pas déranger activé La sonnerie ne sonne pas chez le Directeur
	Ne pas déranger désactivé La sonnerie sonne chez le Directeur
	L'assistante est absente
	L'assistante est présente

Règles :
Filtrage Inclusif : **Dans ce mode, les appels entrants correspondant aux numéros de la liste sont envoyés vers votre téléphone, les autres sont renvoyés vers votre assistante.**

Filtrage Exclusif : **Dans ce mode les appels entrants correspondant aux numéros de la liste sont envoyés vers votre assistante. Les autres vous parviennent**

3 UTILISATION IPMA POSTE « ASSISTANTE »

3.1 Touches côté droit

6à 8 touches selon les téléphones, réprésentent vos différentes lignes et « speed dial » (touches raccourci vous permettant d'appeler d'une pression votre correspondant préconfiguré)

- Le premier bouton représente votre ligne
- le suivant reprèsente la ligne « proxy » dédiée aux renvois des appels de votre patron (c'est un numéro privé dans la plage des 5600 à 5699 non utilisable pour d'autre usages)
- Le troisième le bouton appel direct à votre patron
- Si vous suppervisez 2 patrons alors les boutons 3 et 4 sont de même type que 2 et 3

3.2 Connexion au service « IPMA »

Contrairement aux patrons, les assitantes doivent se loguer au service (une fois logué, vous le resterez jusqu' à une réinitialisation du système (rare), et dans ce cas toute les assitantes devront se re-loguer)
Pour accèder aux services, appuyez sur la touche représentant une petite planète :

et sélectionner « Activation service filtrage »
rem : le 2ème service filtrage secours n'est à utiliser qu'en cas de panne du système de téléphonie central (à n'utiliser que si les administrateurs vous le demande)

Vous aurez alors à renseigner votre identifiant : votre numéro de tel à 10 chiffres : 0491999XXX
Et votre mot de passe : 123123 par défaut que nous vous conseillons de modifier via votre interface web (voir plus loin dans le document)

La saisie de motre identifiant ce fait de la même manière que pour écrire un sms (vous devez appuyer plusiurs fois sur la touche pour faire défiler les caractères alphanumériques) en cas d'erreur appuyer sur la touche **<<** pour effacer votre saisie

Une fois connectée vous verez apparaître le « panneau suivant » :

Ce panneau indique :

- Votre état : disponible
- La liste des patrons que vous suppervisez

Vous pouvez effacer l'affichage (provisoire) du panneau en appuyant sur la touche ***Quitter***

3.3 Déroulement d'un appel

En mode renvoi d'appel,
Lorsqu'un appel arrive sur le poste du patron , la ligne « proxy » correspondant au patron s'allume en vert (bouton coté droit), et dans la ligne du bandeau correspondante au patron apparaît : **Nouvel appel de ….**

Vous pouvez décrocher de 3 manières :

- En prenant la ligne en appuyant sur le bouton de la ligne proxy (verte)
- En appuyant sur la touche ***Repond.***
- En décrochant le combiné

Vous pouvez alors transférer l'appel en appuyant sur la touche ***transfert*** (appuyer sur la touche ***quitter*** si le menu ***transfert*** n'apparaît pas) :

Puis appuyez sur le « speed dial » correspondant à votre patron

Vous pouvez alors rappuyer sur la touche ***transfert*** pour lui basculer l'appel sans attendre qu'il ne décroche, ou au contraire attendre sa réponse avant de lui basculer l'appel .

3.4 Disponible/indisponible

Essentiellement lorsque vous êtes plusieurs assistantes à superviser un patron.

Vous devez être par défaut toutes disponibles.
Une seule assitante prend les appels.
Le choix de l'assitante prioritaire se fait sur le poste du patron dans le menu Assistant

Vous pouvez vous rendre « indisponible » et dans ce cas, laisser votre collègue prendre les appels.

Faites défiler le menu des touches du bas de l'écran en appuyant sur ***autres*** pour faire apparaître le bouton ***dispo./ indispo.***

Le message « état : indisponible » apparaît alors

3.5 Visualisation et modification de l'état du poste du patron :

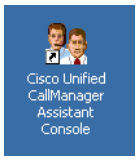
Vous pouvez visualiser et piloter complétement l'état du poste du patron depuis votre poste. Pour ce faire, selectionner le patron (avec les touche haut/bas et ✓ du pad central)

Pour accéder à son menu de configuration, que vous pouvez faire défiler et sélectionner toujours avec les touche haut/bas et ✓ du pad central

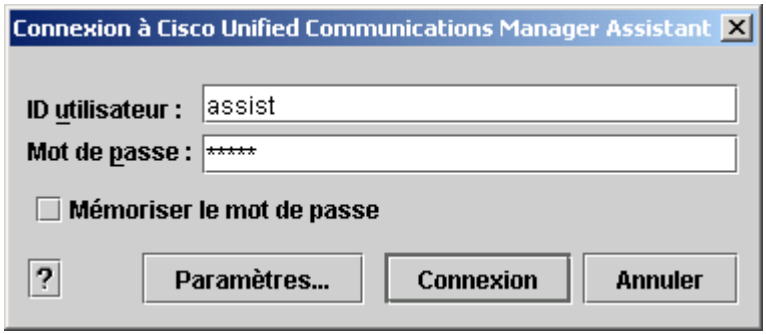
- activation/desactivation du renvoi
- activation/desactivation du NPD (Ne Pas Déranger)
- activation/desactivation du filtre
- choix du type de filtre (inclusif/exclusif)
- activation/desactivation de la sonnerie d'alerte

4 UTILISATION IPMA VIA LOGICIEL ASSISTANT CONSOLE

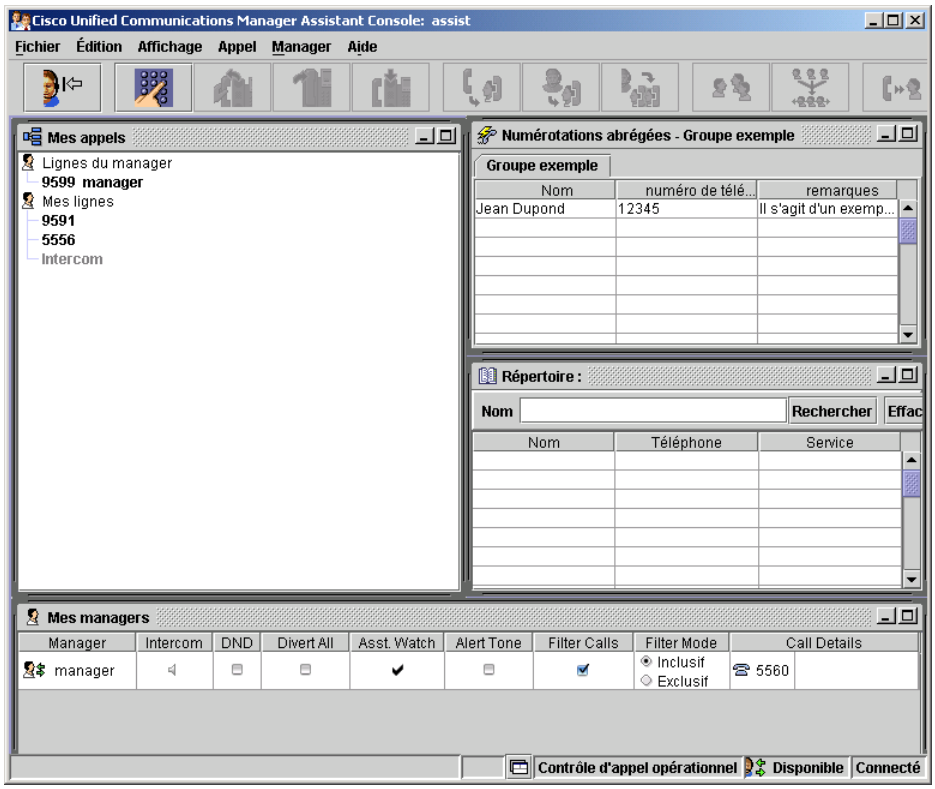
Sur votre PC, peut être installé (à votre demande au service informatique), le logiciel de pilotage IPMA.
Ce logiciel vous permet de gérer tous vos appels, et toutes les manipulations liées au filtrage Patron/secrétaire de manières graphique.

Ce logiciel est présent sur votre bureau sous la forme de cette icône : 

Pour vous connecter, cliquer sur l'icône et identifiez vous avec le même compte que pour le service IPMA sur votre téléphone (votre numéro à 10 chiffres / 123123 comme mot de passe par défaut)



4.1 Fenêtres de l'utilitaire :



Fenêtre ***Mes Appels***
Ou apparaissent l'état des lignes et des différentes communications en cours, que vous pouvez gérer par les icones sur le bandeau central en haut de l'écran représentant les fonctionnalités proncipales :
-décroché
-mise en attente
-reprise
-transfert
-transfert direct….

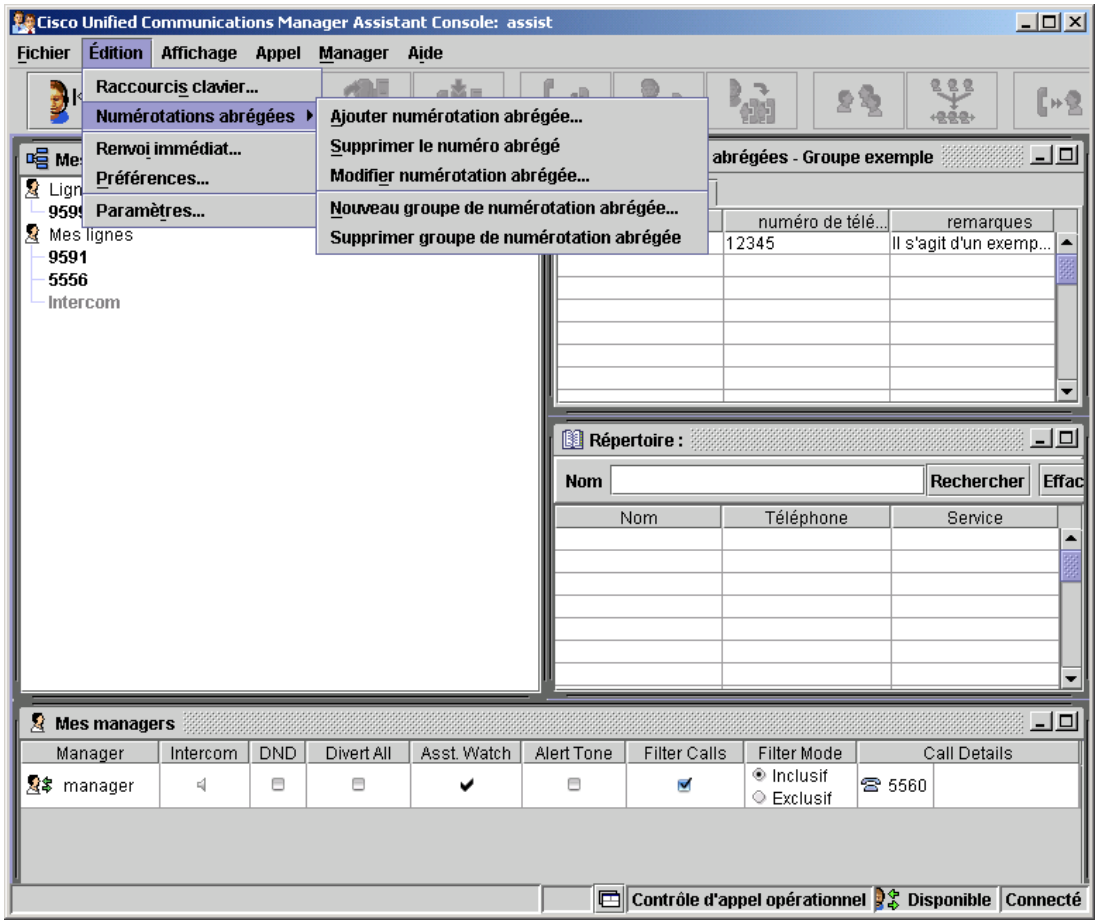
Fenêtre ***Mes Managers***

Dans la fenêtre du bas « Mes Manager », apparaît la liste des managers que l'assitante est succeptible de gérer avec leur états (qu'il est possible de modifier)
Vous pouvez via ce biais, observer ou modifier :

- L'état « ne pas déranger » : DND
- Le renvoi de tpous les appels
- Le signal d'appel (une sonerie et une seule sur le poste du patron pour lui signifier un nouvel appel)
- L'activation ou non du filtre et son mode (inclusif ou exclusif)

Fenêtre ***Numérotations abrégées***

Dans la fenêtre numeros abrégés, apparaît la liste des numéros que vous pouvez vous-même configurer (menu Edition/numérotation abrégées)
Vous pouvez y configurer différents groupes de numéros abrégés (un onglet apparaît alors pour chaque groupe)

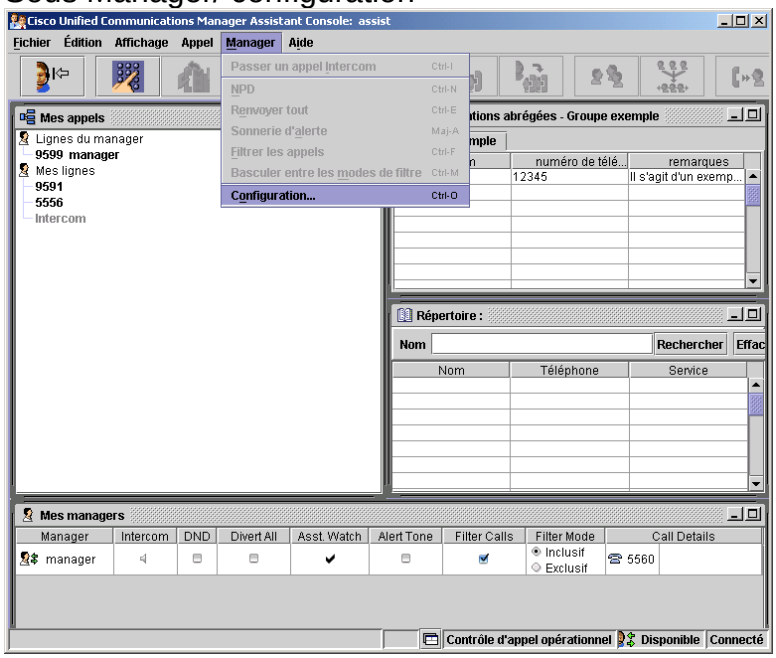


Fenêtre ***Répertoire***

Dans la fenêtre Répertoire, est accessible le répertoire d'entreprise,

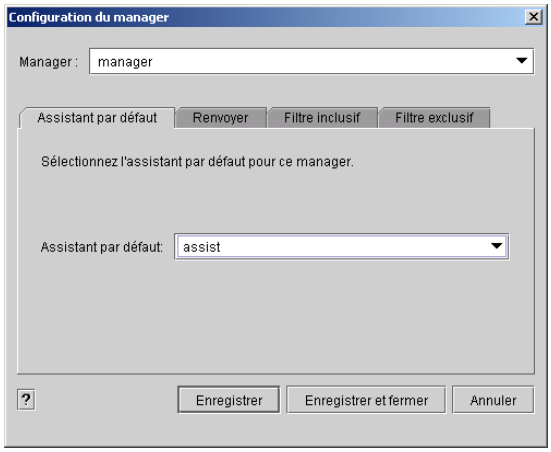
4.2 Configuration des filtres inclusifs ou exclusifs

Sous Manager/ configuration



A travers ce menu, il est possible de :

- Configurer l'assistante par défaut
- Configurer un renvoi des appels du manager (par défault vers l'assistante, mais il est possible de définir temporairement un renvoi vers un autre numéro)
- Configurer la liste des numéros du filtre inclusif (numéros appelant pouvant joindre directement le patron si le filtre est activé)
- Configurer la liste des numéros du filtre exclusif (numéros appelant ne pouvant pas joindre directement le patron si le filtre est activé)



Voir le tableau récapitulatif dans le chapitre concernant le poste patron pour voir dans quel mode de configuration, ces filtres peuvent s'appliquer.

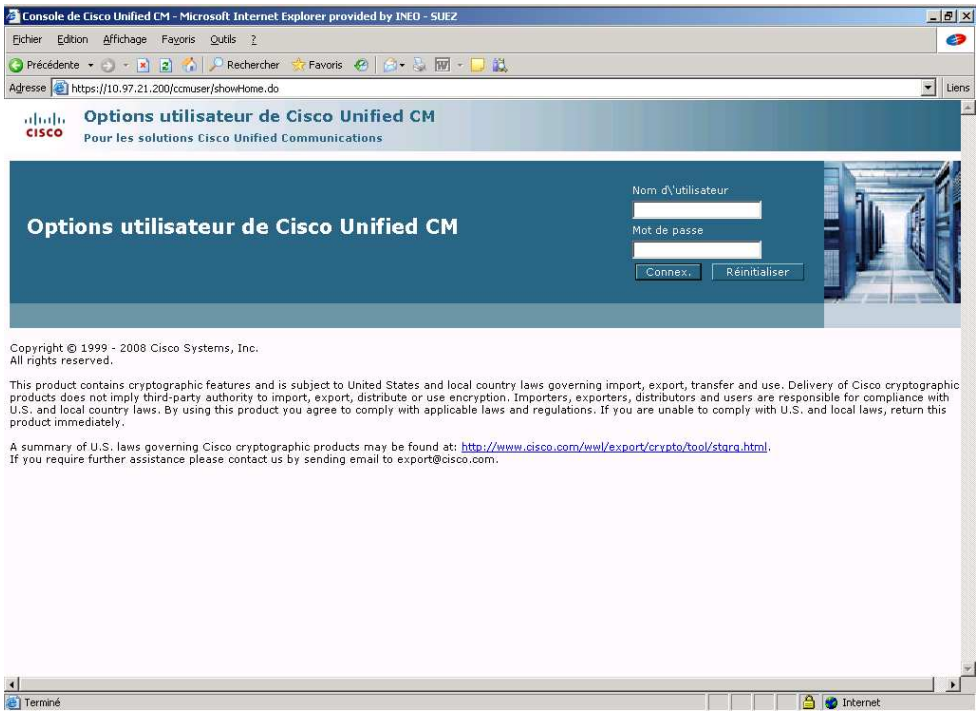
Pour mémoire les icones du poste du patron doivent être dans l'état suivant pour que les filtres soient actifs :

		Inclusif	Liste vide	**Arrive chez Assistante**
			Numéros dans la liste	**Arrive chez le Directeur**
			Numéros hors liste	**Arrive chez Assistante**
		Exclusif	Liste vide	**Arrive chez le Directeur**
			Numéros dans la liste	**Arrive chez Assistante**
			Numéros hors liste	**Arrive chez le Directeur**

5 INTERFACE WEB UTILISATEUR

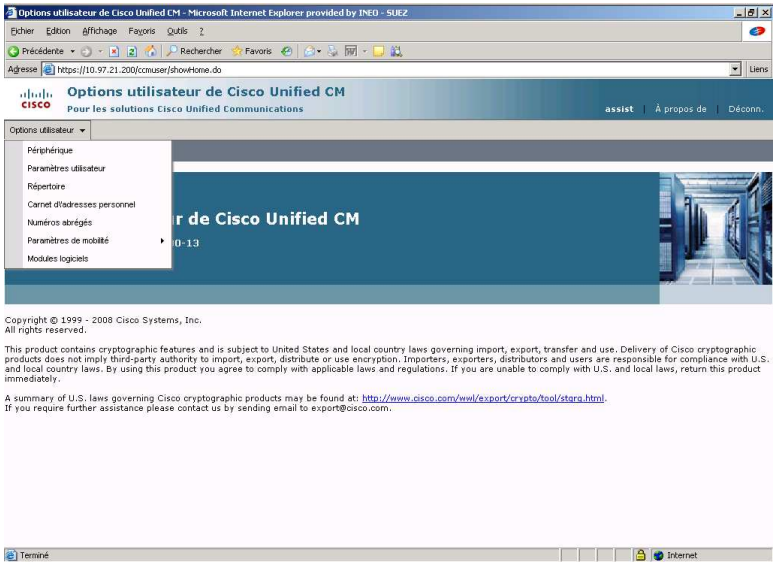
L'interface web utilisateur est accessible via l'url suivante :
http://10.97.21.200/ccmuser
Accessible pour tous les utilisateurs de la téléphonie sur IP (pour l'instant pour les patrons et secrétaires, à terme pour tout le monde)

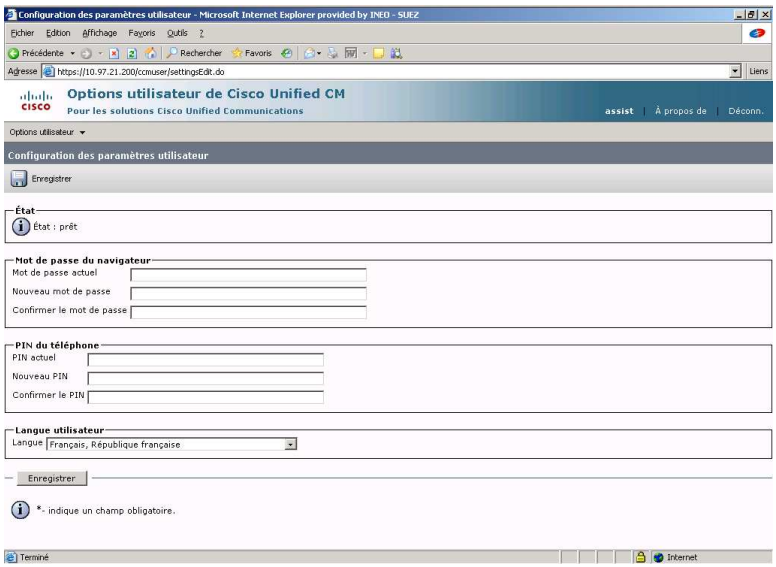
Identification : votre numéro de tel à 10 chiffres / mot de passe pas défaut 123123 (à modifier impérativement, car cet accès donne tous les droits pour modifier le profil de votre poste)


Console de Cisco Unified CM - Microsoft Internet Explorer provided by INEO - SUEZ
Fichier Edition Affichage Favoris Outils ?
Précédente Rechercher Favoris
Adresse https://10.97.21.200/ccmuser/showHome.do
Liens
Options utilisateur de Cisco Unified CM
Pour les solutions Cisco Unified Communications
Options utilisateur de Cisco Unified CM
Nom d\'utilisateur
Mot de passe
Connex.
Réinitialiser
Copyright © 1999 - 2008 Cisco Systems, Inc.
All rights reserved.
This product contains cryptographic features and is subject to United States and local country laws governing import, export, transfer and use. Delivery of Cisco cryptographic products does not imply third-party authority to import, export, distribute or use encryption. Importers, exporters, distributors and users are responsible for compliance with U.S. and local country laws. By using this product you agree to comply with applicable laws and regulations. If you are unable to comply with U.S. and local laws, return this product immediately.
A summary of U.S. laws governing Cisco cryptographic products may be found at: http://www.cisco.com/wwl/export/crypto/tool/stqrg.html.
If you require further assistance please contact us by sending email to export@cisco.com.
Terminé
Internet

5.1 Modification de votre mot de passe

Option utilisateur/ paramètres utilisateur :

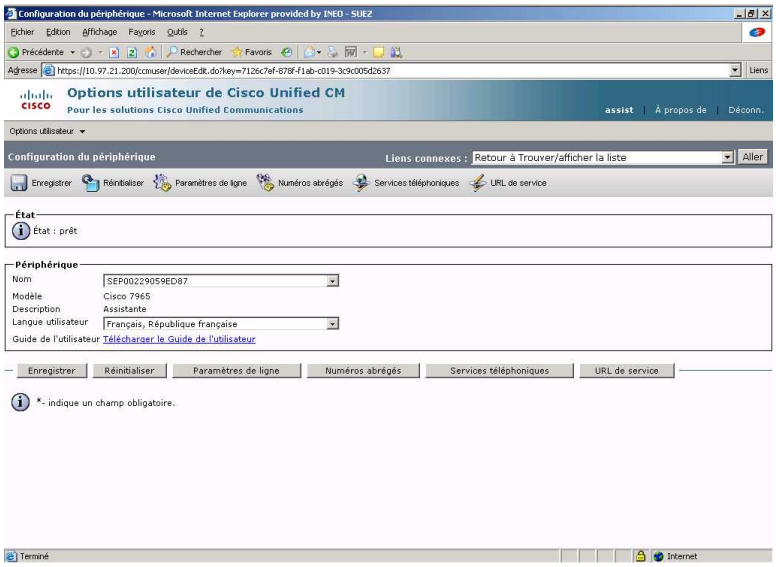

Options utilisateur de Cisco Unified CM - Microsoft Internet Explorer provided by INEO - SUEZ
Options utilisateur de Cisco Unified CM
Pour les solutions Cisco Unified Communications
assist | À propos de | Déconn.
Options utilisateur
Périphérique
Paramètres utilisateur
Répertoire
Carnet d'adresses personnel
Numéros abrégés
Paramètres de mobilité
Modules logiciels
Copyright © 1999 - 2008 Cisco Systems, Inc.
All rights reserved.
This product contains cryptographic features and is subject to United States and local country laws governing import, export, transfer and use. Delivery of Cisco cryptographic products does not imply third-party authority to import, export, distribute or use encryption. Importers, exporters, distributors and users are responsible for compliance with U.S. and local country laws. By using this product you agree to comply with applicable laws and regulations. If you are unable to comply with U.S. and local laws, return this product immediately.
A summary of U.S. laws governing Cisco cryptographic products may be found at: http://www.cisco.com/wwl/export/crypto/tool/stqrg.html.
If you require further assistance please contact us by sending email to export@cisco.com.



Modifier mot de passe et PIN (même mot de passe)

5.2 Configuration de votre ligne (ou vos lignes)

Menu Options utilisateur/ Périphérique :



Sous menu Paramètre de ligne, vous aller pouvoir indiquer les actions de votre lignes :

- transfert vers votre messagerie,
- ou vers un numéro interne, externe, ou gsm

en fonction des différents cas de figures :

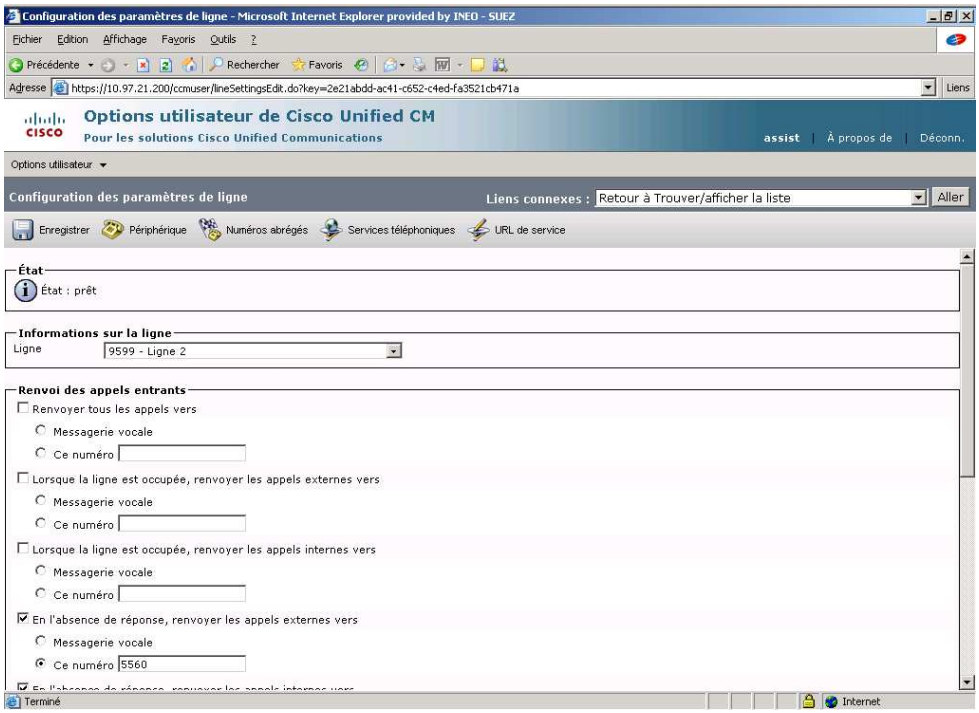
- à tout moment,
- sur ligne occupée,
- sur non réponse (par défaut 4 sonneries) ….

Attention les assistantes gérant des manager ont plusieurs lignes « configurables ».

- Pour chaque ligne il est possible de configurer les renvois

La première ligne (ligne 1) concerne la ligne appartenant à l'assistante,
Les suivantes (ligne 2,3…) concernent les lignes uniquement utilisées lors du renvois manager (ligne proxy).
C'est sur ces lignes spécifiques que l'ont peut renvoyer les appels destinés aux managers

- vers la messagerie du manager,
- vers un collègue (attention ce collègue n'aura pas les droits de trnasférer l'appel vers le manager, car seul le poste d'une assitante en mode configuration IPMA pour ce manager pourra réaliser le transfert)
- un portable interne à l'entreprise (si ce portable est dédié à l'assistante il aura les droits de réaliser un transfert vers le manager)
- numéro externe (GSM par ex)

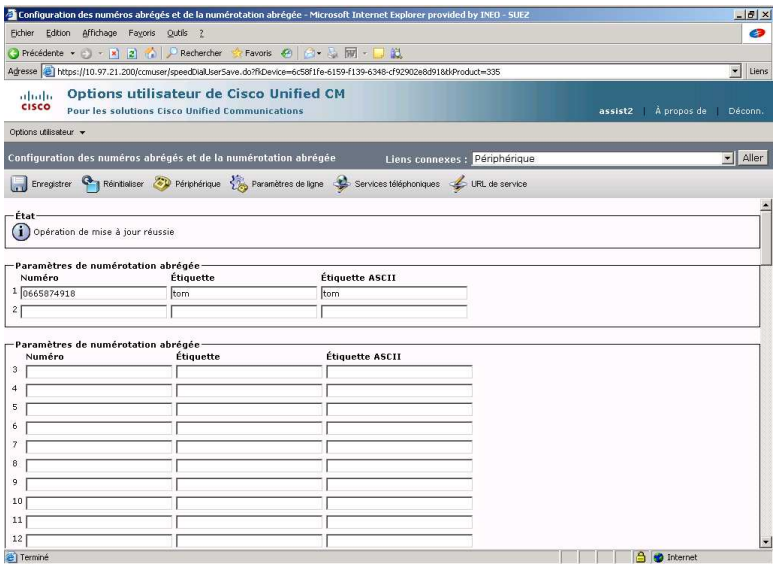


dans l'exemple ci-dessus, la ligne 2 (qui représente donc la ligne proxy du manager piloté par l'asssistante):
il n'y a pas d'action si la ligne (qui sert au renvoi du patron vers son assistante) est occupée , l'assitante peut voir le double appel.
En cas de non réponse (4 sonneries) l'appel est transféré vers le numéro 5560 (numéro fictif ici en l'occurrence)

Rem : la gestion des paramètres de la ligne proxy ne se substitue pas au paramètre de la ligne principale du patron (accessible depuis le compte personnel du patron) qui rentrera en jeu lorsque le patron n'est pas en mode renvoi (IPMA) vers son assistante.

5.3 Configuration des numéros abrégés(touches d'appels direct sur votre poste)

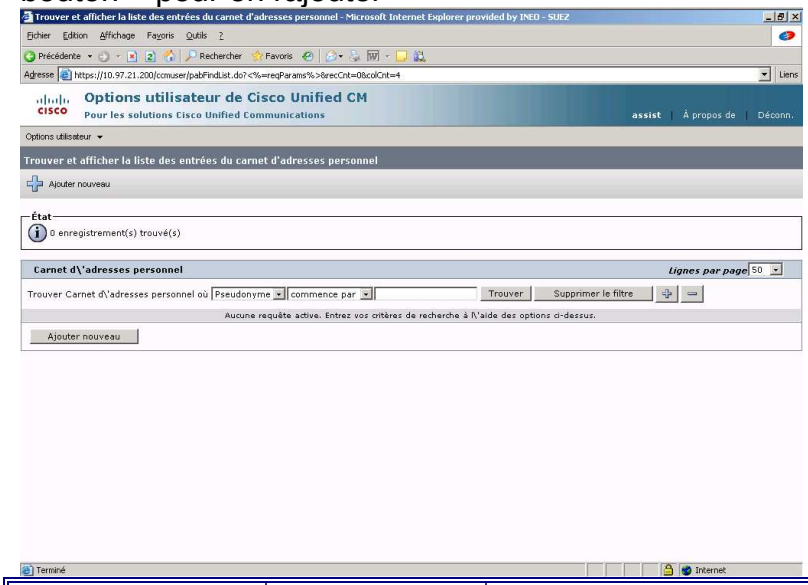
Pour rajouter un numero abrégé (touche d'appel direct sur votre téléphone, s'il en reste de dispoble sur votre téléphone, ou si vous possédez un module d'extension de touches sur votre téléphone)
Accédez au menu Options utilisateur/ Périphérique , icône Numéros abrégés ou directement Options utilisateur/ Numéros abrégés



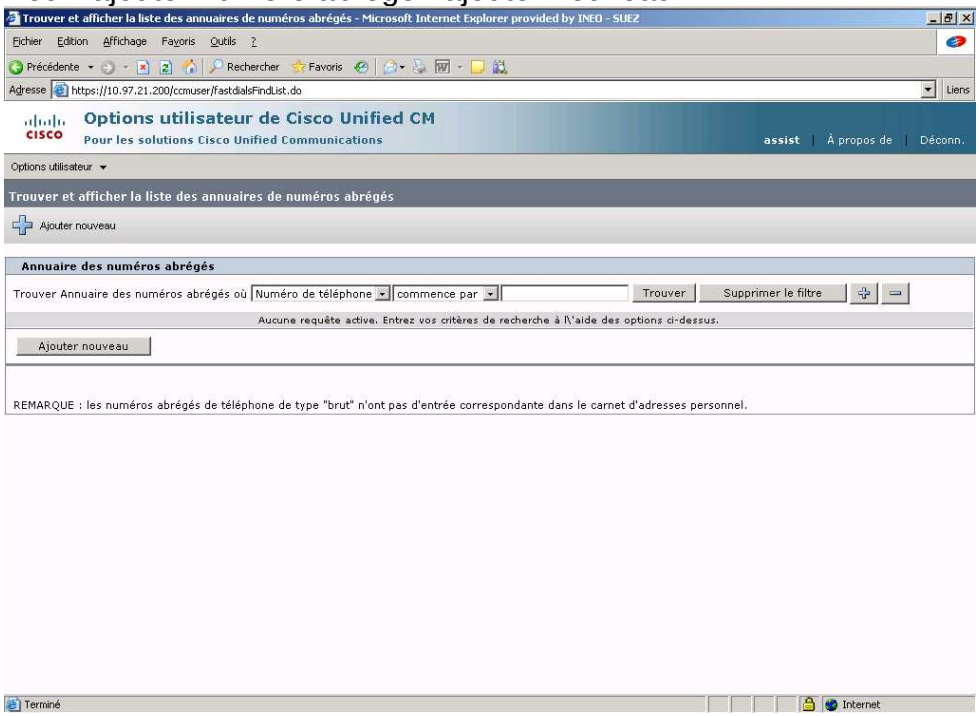
ne pas oublier de faire « enregistrer »

5.4 Configuration du carnet d'adresse personnel accessible depuis votre poste

Option utilisateur/ carnet d'adresse personnel
bouton + pour en rajouter


Trouver et afficher la liste des entrées du carnet d'adresses personnel - Microsoft Internet Explorer provided by INEO - SUEZ
Options utilisateur de Cisco Unified CM
Pour les solutions Cisco Unified Communications
Trouver et afficher la liste des entrées du carnet d'adresses personnel
Ajouter nouveau
État
0 enregistrement(s) trouvé(s)
Carnet d\'adresses personnel
Lignes par page 50
Trouver Carnet d\'adresses personnel où Pseudonyme commence par
Trouver
Supprimer le filtre
Aucune requête active. Entrez vos critères de recherche à l\'aide des options ci-dessus.
Ajouter nouveau

Pour rajouter numéro abrégé : ajouter nouveau


Trouver et afficher la liste des annuaires de numéros abrégés - Microsoft Internet Explorer provided by INEO - SUEZ
Fichier Edition Affichage Favoris Outils ?
Précédente Rechercher Favoris
Adresse https://10.97.21.200/ccmuser/fastdialsFindList.do
Liens
Options utilisateur de Cisco Unified CM
Pour les solutions Cisco Unified Communications
assist | À propos de | Déconn.
Options utilisateur
Trouver et afficher la liste des annuaires de numéros abrégés
Ajouter nouveau
Annuaire des numéros abrégés
Trouver Annuaire des numéros abrégés où Numéro de téléphone commence par Trouver Supprimer le filtre
Aucune requête active. Entrez vos critères de recherche à l'aide des options ci-dessus.
Ajouter nouveau
REMARQUE : les numéros abrégés de téléphone de type "brut" n'ont pas d'entrée correspondante dans le carnet d'adresses personnel.
Terminé
Internet